

## Vorwort der Herausgeber

In den letzten Jahren haben sich Dienstleistungen weltweit zur vorrangigen Erwerbsquelle entwickelt. In diesem Zusammenhang steigt die Anzahl der Arbeitnehmer im tertiären Sektor kontinuierlich an. Parallel zu diesen Entwicklungen kommt es zur stetigen Globalisierung der Unternehmen und somit zur Verknüpfung der Volkswirtschaften. Nicht nur Großunternehmen drängen auf den internationalen Markt, sondern auch kleine und mittlere Unternehmen suchen nach neuen Absatzmärkten. Obwohl die wirtschaftliche Entwicklung im Dienstleistungssektor in der Bundesrepublik in den letzten Jahren positiv verläuft, ist die Entwicklung beim Export von Dienstleistungen eher zurückhaltend. Um bei der Ausweitung des Dienstleistungshandels (wie sie z. B. mit den WTO-Verhandlungen intendiert ist) und bei der europäischen Integration erfolgreich sein zu können, sind in Deutschland Maßnahmen zur Innovation im Dienstleistungsbereich erforderlich.

Der Förderschwerpunkt *Exportfähigkeit und Internationalisierung von Dienstleistungen* im Rahmen des Programms Innovation mit Dienstleistungen des Bundesministeriums für Bildung und Forschung greift diese Problematik auf und zielt darauf ab, Lücken in der Dienstleistungsforschung zu schließen. Voraussetzung hierfür sind Maßnahmen zur Stärkung der Wettbewerbsfähigkeit der Dienstleistungswirtschaft sowie die Unterstützung der Beschäftigungslage und die Schaffung attraktiver Arbeitsverhältnisse in den Dienstleistungsbereichen.

Vier deutsche Forschungsinstitute haben sich gemeinsam mit Partnern aus der Industrie zusammengefunden, um sich dieser Aufgabe im Rahmen der Bearbeitung des Verbundforschungsvorhabens *One-Stop Services für die weltweite industrielle Produktion* (Förderkennzeichen: 01HQ0541-44) zu stellen. Die interdisziplinären Ergebnisse dieses Projektes sind in dieser Publikation zusammengefasst. Zugleich bietet sie Ansatzpunkte für zahlreiche weiterführende theoretische und empirische Aufgabenstellungen auf dem Gebiet der Dienstleistungsforschung. Unser Dank gilt den Mitinitiatoren und Wegbereitern unseres Projektes beim Bundesministerium für Bildung und Forschung und dem Projektträger im Deutschen Zentrum für Luft- und Raumfahrt im Bereich Arbeitsgestaltung und Dienstleistungen, im besonderen Herrn Eckart Hüttemann und Herrn Bertolt Schuckliess.

Wir wünschen allen Lesern eine ebenso spannende wie kritische Lektüre und eine intensive Diskussion in Theorie und Praxis.

Prof. Dr.-Ing. habil. Dr.-Ing. E.h. Michael Schenk, Institutsleiter Fraunhofer IFF

Univ.-Prof. Dr.-Ing. Dipl.-Wirt.-Ing. Christopher M. Schlick, Direktor IAW Aachen

## Prolog

Das vorliegende Buch versteht sich als offizieller Abschlussbericht des Verbundvorhabens *One-Stop Services für die weltweite industrielle Produktion (OSS)*, das im Rahmen der Bekanntmachung *Exportfähigkeit und Internationalisierung von Dienstleistungen* des Bundesministeriums für Bildung und Forschung und dem Projektträger im Deutschen Zentrum für Luft- und Raumfahrt (DLR) im Bereich Arbeitsgestaltung und Dienstleistungen finanziell gefördert wurde.

Entsprechend der Zielsetzung der Bekanntmachung leistet OSS einen Beitrag, Hilfsmittel zur Stärkung der Internationalisierungsfähigkeit deutscher Dienstleistungsanbieter durch die Erarbeitung von Werkzeugen für Unternehmen zum Aufbau eines attraktiven Angebotes auf dem internationalen Markt zu entwickeln.

Durch die Bündelung von Kompetenzen rechtlich und wirtschaftlich selbständiger (nationaler) kleiner und mittelständischer Unternehmen in einem Dienstleistungsnetzwerk soll ein umfassendes Komplettangebot von Dienstleistungen aus einer Hand – ein One-Stop Service – auf dem internationalen Markt offeriert werden. Der Betrachtungsbereich liegt dabei auf Dienstleistungen, die im gesamten Fabriklebenszyklus erbracht werden.

Da die Dienstleistungserbringung maßgeblich durch die Leistungsfähigkeit des Anbieters beeinflusst wird, ist eine Betrachtung der personellen, organisatorischen und technischen Gestaltungsfelder notwendig. Einen weiteren Schwerpunkt bildet die Ermittlung von in der Zusammenarbeit der am Netzwerk beteiligten Partner entstehenden Synergieeffekte sowie deren Nutzung und Optimierung. Ergänzend hierzu macht der Blick auf die Umsetzung einer internationalen Vermarktungsstrategie, eine ausgiebige Untersuchung der rechtlichen Möglichkeiten und Restriktionen im Zielmarkt sowie die rechtliche Umsetzung des Netzwerkes erforderlich. Das wandelbare Fabrikssystem wird in diesem Zusammenhang als ein wesentlicher Erfolgsfaktor für das zukünftige Angebot von One-Stop Services betrachtet.

Das im Zuge der OSS-Projektarbeit erarbeitete Wissen und die entwickelten Methoden soll durch diese Publikation anderen Wissenschaftlern und Unternehmen, die nicht an dem Projekt beteiligt waren, zugänglich gemacht werden. Wir sind davon überzeugt, dass die in diesem Projekt mit dem direkten Bezug zur Fabrikplanung erarbeiteten Ergebnisse ebenso bei anderen industriellen Dienstleistungen zutreffen bzw. adaptiert werden können und somit in hohem Maße allgemeingültigen Charakter besitzen.

Das vorliegende Buch möchte auch das Interesse an der weiteren, im Projekt entstandenen Literatur wecken. In diesem Zusammenhang sei besonders die projektbegleitende

OSS-Schriftenreihe genannt, die nicht nur die OSS-Projekterkenntnisse, sondern auch Publikationen weiterer exzellenter Projekte im Sinne eines übergreifenden Forums einer breiten Öffentlichkeit zeitnah zur Verfügung stellte.

Abschließend bedanke ich mich bei den Projektleitern der zahlreichen OSS-Teilprojekte sowie bei allen Partnern aus Industrie und Wissenschaft für die große Einsatzfreude und die engagierte Mitarbeit im Verlauf des Projektes. Ein großer Dank geht darüber hinaus an die zahlreichen studentischen Mitarbeiter (Ramon Ebert, Sören Bohn, Edward Kluge, Tobias Meyer, Antje Tank, Christian Lucht, Anne Krüger und Stephan Scheuner) und meine Kollegen des Fraunhofer IFF, ohne deren Unterstützung die Herausgabe dieses Buches nicht möglich gewesen wäre.

Magdeburg, 2009

Jörg von Garrel

Gesamtprojektkoordinator